

Guida pratica per l'esecuzione di analisi presso l'utenza in caso di contestazioni

0. Premessa

Nel corso degli ultimi anni il Laboratorio Cantonale è sempre più stato confrontato con reclami da parte degli utenti riguardo la qualità dell'acqua servita nei loro comuni, in particolare per problemi di acqua contenente ferro o altri metalli oppure difetti al rubinetto della loro abitazione.

In contenziosi simili spetta sempre al distributore verificare la situazione sul posto e proporre delle misure di verifica del problema e intervento per la risoluzione.

Scopo di tale protocollo è quello di proporre una linea guida per la verifica del problema sollevato dall'utenza, in particolare la verifica analitica se il problema derivi dalle condotte pubbliche oppure dalle condotte private dell'abitazione (il protocollo fa riferimento in particolare al Manuale svizzero delle derrate alimentari (MSDA) e alla norma specifica ISO5667-3).

Le responsabilità di intervento a dipendenza della provenienza del problema devono essere indicate nel regolamento dell'azienda distributrice di acqua potabile. In regola generale, se non indicato diversamente dal regolamento, a partire dall'allacciamento alla condotta pubblica la responsabilità è del privato.

1. Documenti di riferimento

- Manuale Svizzero delle derrate alimentari (MSDA)
- Norma ISO 5667-3

2. Responsabilità

2.1. Responsabilità dell'esecuzione delle analisi e il loro finanziamento

I *prelievi* possono essere eseguiti unicamente da personale adeguatamente istruito, che si assume la responsabilità della qualità del prelievo. Di regola si tratta di personale della Azienda Acqua Potabile o di un laboratorio di analisi.

Le *analisi* possono venire svolte unicamente presso laboratori accreditati e adeguatamente equipaggiati.

Salvo indicazioni diverse (p.es. Regolamento di fornitura) la totalità dei *costi* (prelievi + analisi) viene interamente posta a carico della parte responsabile della causa del problema. Tipicamente qualora l'origine del problema fosse nella rete di distribuzione, sarà l'AAP ad assumersi i costi, mentre se la causa fosse da ricondurre all'allacciamento o all'installazione interna sarà il proprietario. Le responsabilità finanziarie sono indicate nel protocollo sottoscritto da entrambe le parti prima dell'avvio della procedura.

2.2. Responsabilità dell'intervento di ripristino/risanamento dell'eventuale difetto riscontrato

Le responsabilità di intervento a dipendenza della provenienza del problema devono essere indicate nel regolamento dell'azienda distributrice di acqua potabile. In regola generale, se non indicato diversamente dal regolamento, a partire dall'allacciamento alla condotta pubblica la responsabilità è del privato.

3. Protocollo di registrazione

Al fine di registrare e documentare lo svolgimento della procedura raccomandata dalla presente guida viene allestito un protocollo.

Il protocollo deve indicare almeno le informazioni seguenti:

- data, generalità del reclamante, indirizzo;
- motivo del reclamo, non conformità riscontrate;
- definizione punto di prelievo e parametri analitici da analizzare;

- responsabilità a dipendenza della risultanza delle analisi (chi paga le analisi e gli interventi?);
- stima dei costi;
- prelevatore (azienda acqua potabile, laboratorio di fiducia, altro);
- trasporto campioni (azienda acqua potabile, laboratorio di fiducia, altro);
- accettazione da parte di entrambe le parti in causa.

Nell'Allegato A alla presente direttiva è disponibile un formulario di registrazione che contempla tutti gli elementi necessari.

4. **Procedura**

La procedura si articola lungo le seguenti tappe.

A) Registrazione dati iniziali e sottoscrizione accordo e condizioni

I dati vengono registrati sul protocollo e vengono sottoscritte da entrambe le parti le condizioni e le responsabilità, in particolare quelle finanziarie.

B) Ispezione visiva impianti e intervista

Verifica della presenza di eventuali non conformità visibili da occhio nudo (difetti di concezione o costruzione dell'impianto, filtri sporchi, materiali degradati,...) o della presenza di eventuali impianti di trattamento domestici dell'acqua potabile.

Intervista su eventuali modifiche all'impianto svolte di recente (modifiche idrauliche, risanamenti,...), su eventuali assenze prolungate o altri eventi straordinari.

C) Esecuzione dei prelievi a diverse condizioni

Definire un punto di prelievo rappresentativo (di regola all'interno dell'abitazione in un rubinetto rappresentativo del problema) e effettuare i quattro prelievi indicati nella tabella seguente, per identificare l'origine del problema.

Al fine di dimostrare esclusivamente che l'acqua proveniente dall'acquedotto è conforme, è possibile, in alternativa, effettuare un prelievo unico **S₀** (vedi sotto) in un punto situato nelle immediate vicinanze dell'entrata nell'edificio, prestando particolare attenzione all'eventuale presenza di impianti di trattamento domestici o a particolarità legate alla condotta di allacciamento.

Nome prelievo	Definizione / Scopo	Modalità di prelievo
Z	Prelievo con un tempo di stagnazione casuale, p. es. la mattina presto.	Aprire il rubinetto e lasciar scorrere circa 1 litro di acqua e prelevare immediatamente il campione.
S₀	Prelievo per la verifica della qualità dell'acqua proveniente dall'azienda acqua potabile.	Procedere allo spurgo dell'acqua ristagnante presente nel rubinetto e nelle tubazioni interne aprendo completamente la valvola per circa 10 secondi, in seguito ridurre ad un flusso adatto per il riempimento e attendere fino a che la temperatura dell'acqua sia costante (tempo indicativo necessario circa 5-15 minuti).
S₁	Prelievo per la verifica della qualità dell'acqua nelle installazioni interne.	Dopo il 2° prelievo (S ₀) attendere 4 ore. Dopo 4 ore di stagnazione aprire il rubinetto e lasciar scorrere circa 1 litro di acqua e prelevare immediatamente il campione.
S₂	Prelievo per la verifica della qualità dell'acqua nelle installazioni interne.	Dopo il 3° prelievo (S ₁) prelevare immediatamente, senza lasciare spurgare, un'altra aliquota da 1 litro.

Eventuali altri prelievi, e i parametri analitici, vanno concordati nella fase iniziale del trattamento del reclamo.

Avvertenze per il prelievo:

Per le modalità di prelievo seguire quanto indicato dal vostro laboratorio di fiducia, in particolare per il materiale di prelievo necessario a dipendenza del parametro analitico che si vuole verificare (flaconi).

In regola generale seguire la procedura "*Le istruzioni per il prelevamento dei campioni di acqua potabile per analisi chimiche*" (http://www4.ti.ch/fileadmin/DSS/DSP/LC/PDF/2013/Istruzioni_clienti__prelievo_acqua_chimica_130328.pdf).

In particolare prestare attenzione ai seguenti punti:

- rimuovere dal rubinetto gli eventuali tubi di gomma o plastica o eventuali raccordi e areatori. Pulire meccanicamente la bocca del rubinetto;
- al momento del prelievo aprire la bottiglia avendo cura di non toccare la parte interna del tappo che andrà a contatto con il campione prelevato, né l'interno del collo della bottiglia. Prelevare a flusso costante senza far gorgogliare l'acqua;
- dopo il prelievo chiudere la bottiglia ed identificarla in modo idoneo (etichetta autocollante, pennarello indelebile).

D) Analisi

Il trasporto verso il laboratorio di analisi deve avvenire in maniera conforme. Le analisi possono essere svolte unicamente presso un laboratorio accreditato.

I parametri analitici da ricercare devono essere adeguati al tipo di non conformità riscontrata e ai sospetti sulla causa del problema.

L'Azienda acqua potabile e il cliente che ha segnalato il problema definiscono di comune accordo quali parametri ricercare. Se necessario possono avvalersi della consulenza del Laboratorio Cantonale per la selezione dei parametri.

E) Esito analisi e conclusioni

Una volta ottenuti i risultati analitici vanno prese le debite osservazioni, in particolare i campioni Z, S₁ e S₂ indicano l'influenza delle condotte interne sulla qualità dell'acqua. Il campione S₀ indica la qualità dell'acqua in arrivo dalla rete di distribuzione.

Se dai risultati si evidenzia che la qualità dell'acqua in arrivo (campione S₀) è conforme, mentre gli altri campioni (campioni Z, S₁ e S₂) presentano dei valori anomali, il problema risale con tutta probabilità alla rete interna dell'abitazione (p.es. problema dovuto a materiali non conformi o degradati).

I risultati delle analisi e le conclusioni che se ne possono trarre sono documentati sul protocollo e comunicati tempestivamente al cliente.

F) Fatturazione prestazioni

La fatturazione delle prestazioni avviene conformemente ai principi enunciati al punto 2.1 della presente guida (o agli accordi presi tra il Cliente e l'Azienda Acqua Potabile) e indicati nell'accordo sottoscritto (p.es. Allegato A).

ALLEGATO A – Protocollo di registrazione

FASE A: Registrazione dati iniziali e sottoscrizione accordo e condizioni			
Luogo e data			
Generalità utente (nome, indirizzo,...)			
Segnalazione, motivo del reclamo, non conformità			
Punto di prelievo e numero prelievi			
Parametri analitici da ricercare	<input type="checkbox"/> microbiologici: <input type="checkbox"/> chimici: <input type="checkbox"/> fisici:		
Esecuzione prelievo:		Esecuzione trasporto:	
Esecuzione analisi:		Stima costi:	
Accordo finanziario (vedi Guida pratica)	<input type="checkbox"/> la totalità dei costi viene interamente posta a carico della parte responsabile della causa del problema <input type="checkbox"/> altro ...		
<i>Le parti dichiarano di aver preso conoscenza del contenuto della Guida pratica per l'esecuzione di analisi presso l'utenza in caso di contestazioni, di accettarne il contenuto, la metodologia proposta e l'esito che ne scaturisce.</i>			
Firma utente:		Firma AAP:	

FASE B: Ispezione visiva e intervista (vedi Guida)

FASE C, D e E: Prelievi, trasporto e analisi (vedi Guida)				
<i>Prelievo</i>	<i>Data e ora</i>	<i>Esito analitico / Valore</i>	<i>Valutazione</i>	<i>Osservazioni</i>
Z			<input type="checkbox"/> conforme <input type="checkbox"/> non conforme	
S ₀			<input type="checkbox"/> conforme <input type="checkbox"/> non conforme	
S ₁			<input type="checkbox"/> conforme <input type="checkbox"/> non conforme	
S ₂			<input type="checkbox"/> conforme <input type="checkbox"/> non conforme	
La causa del problema è da ritrovare: <input type="checkbox"/> nell'impianto interno dell'edificio <input type="checkbox"/> nell'acquedotto				
Ev. raccomandazioni per la risoluzione del problema				

Osservazioni finali